



政府與民間可信任 之互動機制研究

成果分享

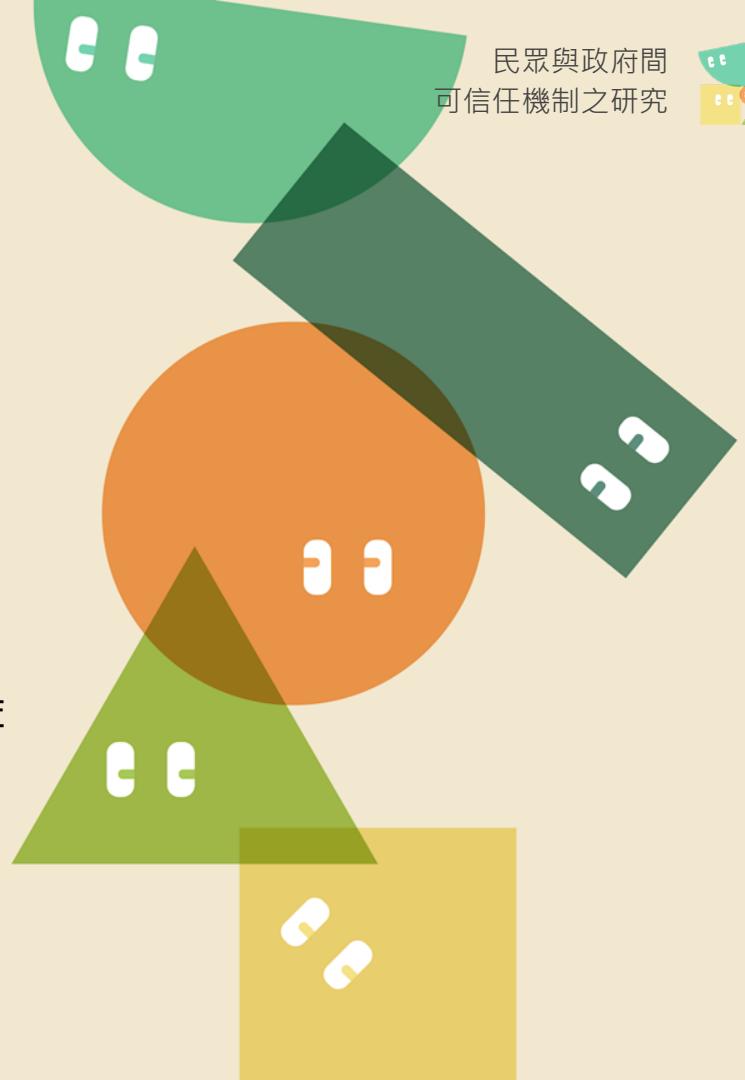
主持人：台灣科技大學設計系 宋同正博士 | 特聘教授

發表人：意集設計股份有限公司 伍志翔博士 | 研發總監

與談人：5% Design Action 余佳慧博士 | 營運長

致遠體驗設計 卓致遠 | 創辦人

李德設計 李德俊 | 創辦人暨體驗策略總監





議程

- 宋老師開場
- 民眾與政府間可信任機制之研究成果發表
- 與談專家回饋分享
- 座談會與Q&A





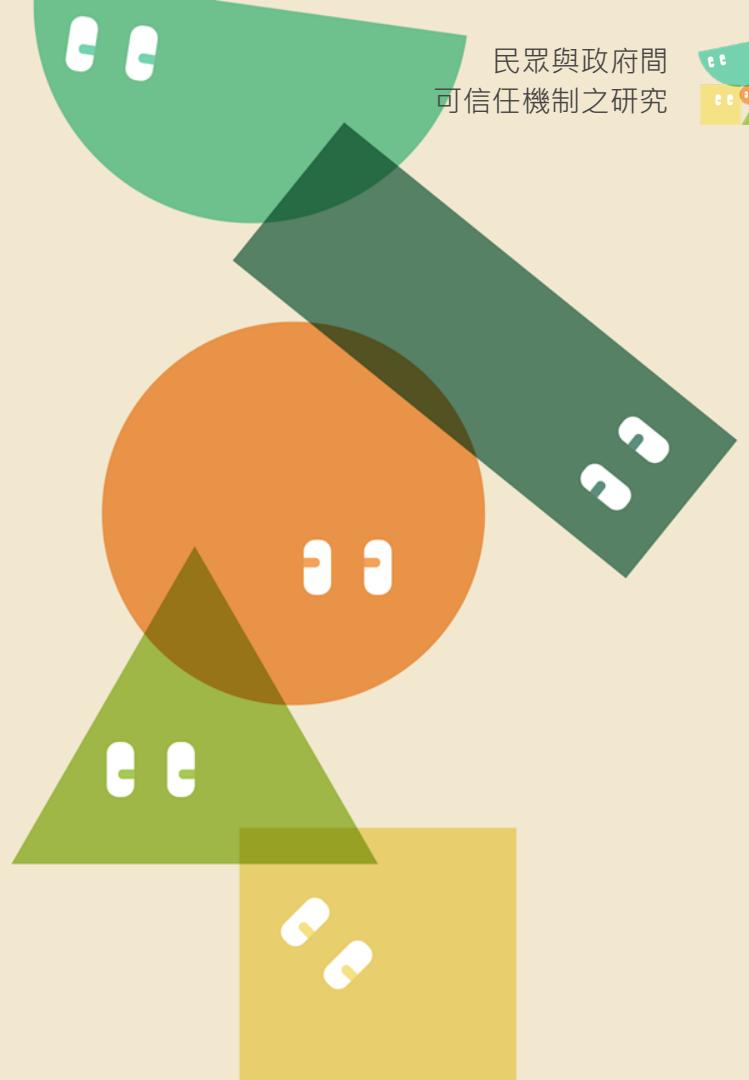
政府與民間可信任 之互動機制研究

成果分享簡報

| 指導單位 | 數位發展部

| 研究單位 | 國立政治大學數位治理研究中心
DreamVok 意集設計

| 報 告 者 | 伍志翔 博士 (共同創辦人暨研發總監)





分享大綱

- 前言、研究目標、研究方法
- 研究發現
- 研究討論
- 總結與建議





分享大綱

● 前言、研究目標、研究方法

- 研究發現
- 研究討論
- 總結與建議





全球進入資訊爆炸時代
開啟前所未有的資訊取得便利性



獲取資訊是人們的根本需求，而數位化時代的科技改變了人們獲取資訊的習慣、行為與心態



公共服務數位轉型已成為各國政府的重要政策

公共服務數位轉型 的潛在價值

24/7 accessibility

even during a
pandemic



~50% less time spent

interacting with public
administration



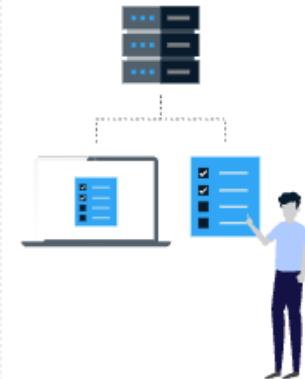
>50% lower costs

for companies when
interacting with the
public administration



~60% less case-handling effort

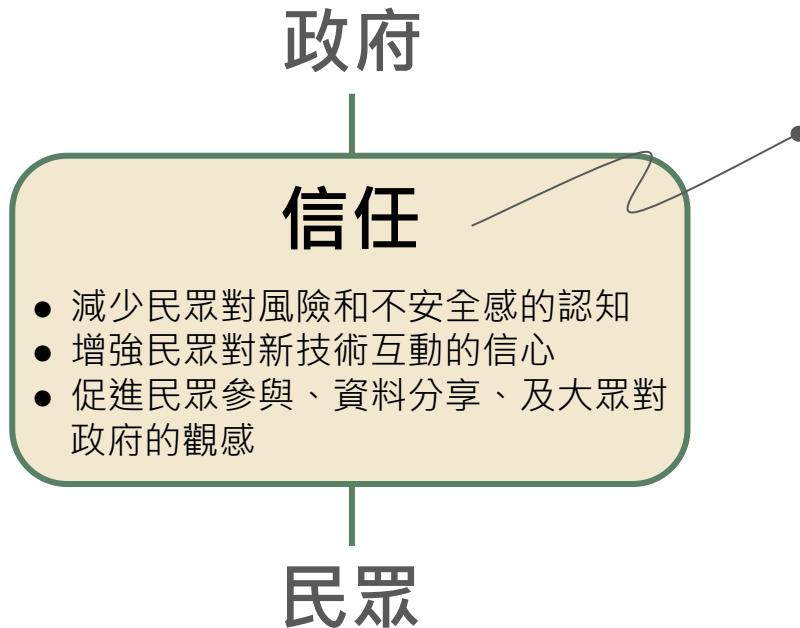
through automated
processing



Source: Daub, Domeyer, Lamaa, & Renz (2020). Digital public services: How to achieve fast transformation at scale. Retrieved from <https://www.mckinsey.com/industries/public-sector/our-insights/digital-public-services-how-to-achieve-fast-transformation-at-scale>



公共服務數位轉型的成功關鍵：信任



(Albayati et al., 2020 ; McKnight, Choudhury & Kacmar, 2002; UN, 2023)

定義：一種社會心理學，反映個體對另一方之慷慨行為、誠信及能力的信心

(Zhou, 2011)

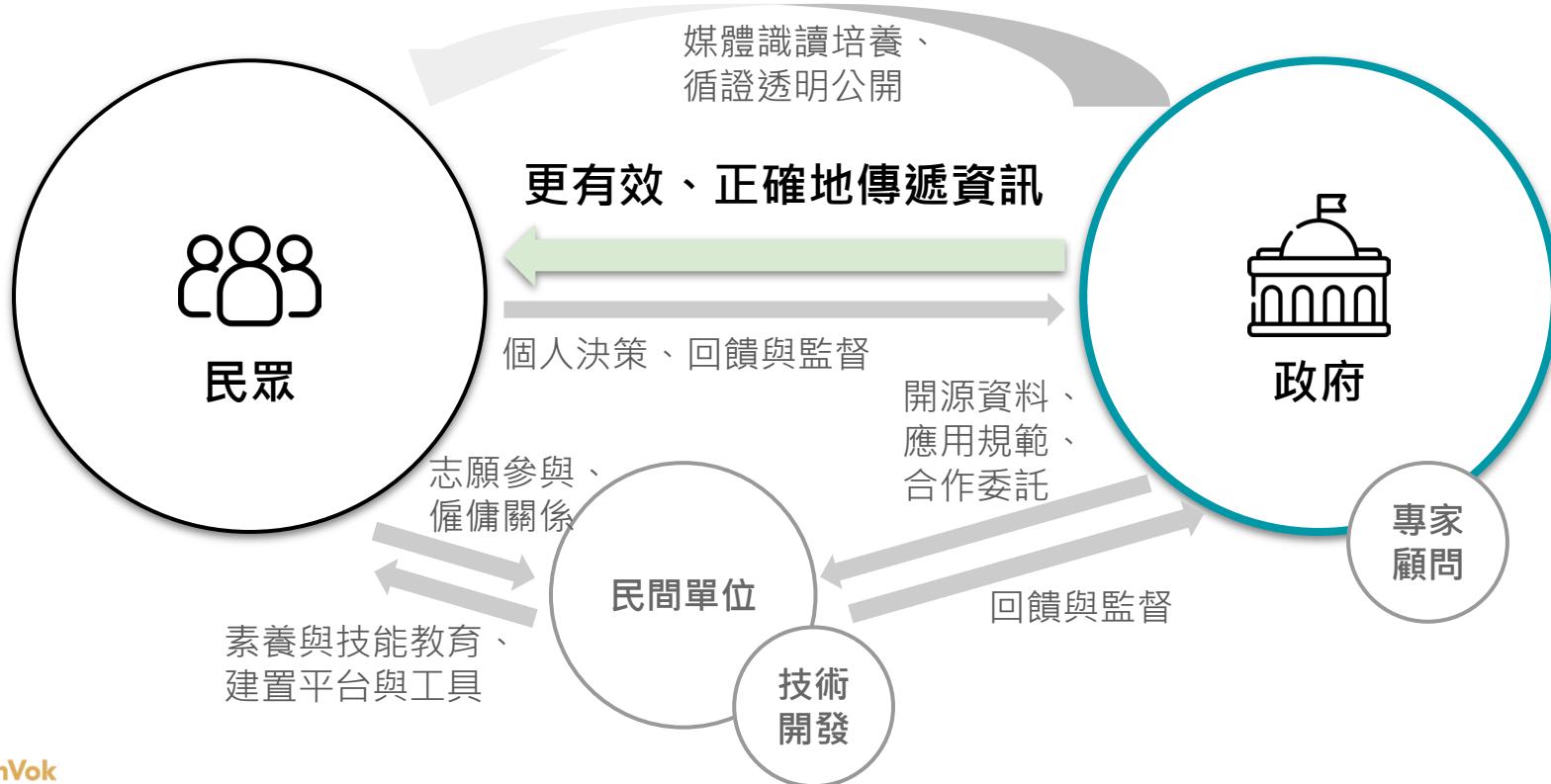
信任是綜合不同構面交互影響所構成的結果

- 可信度 (Trustworthiness)
- 履行性 (Fulfillment)
- 安全與隱私性 (Security and Privacy)
- 民眾關懷 (Citizen Care)
- 易用性 (Ease of Interaction)

(黃東益、李仲彬, 2010; Pham et al., 2023; UN, 2023; World Bank, 2023)



研究問題：政府如何提升民眾對資訊傳遞的信任



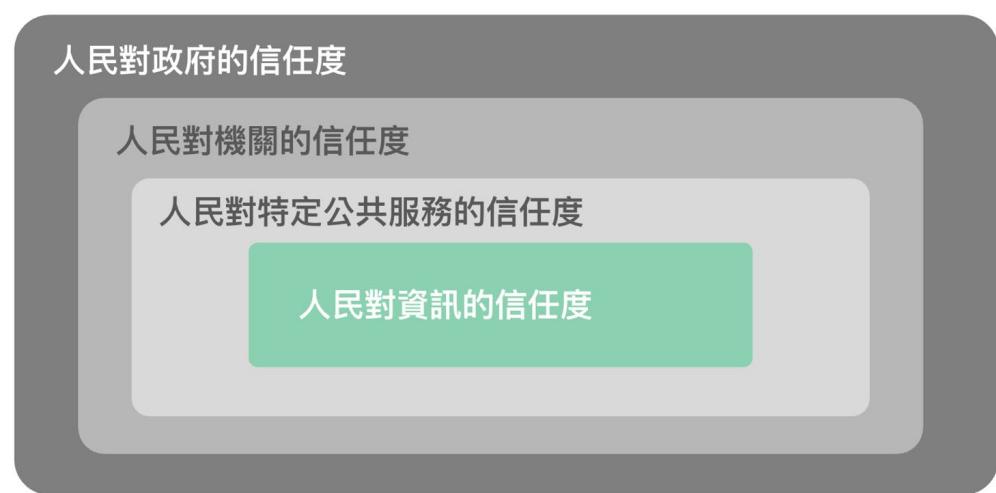


研究目標與範疇

目標：透過服務設計的方法，研析政府與民眾間可信任之互動機制

1. 探討政府與民眾之間**互動中的信任建構與資訊傳遞機制**
2. 設計與評估以**價值共創為導向的政府互動模式原型**

範疇：
提升人民對政府傳遞資訊的信任





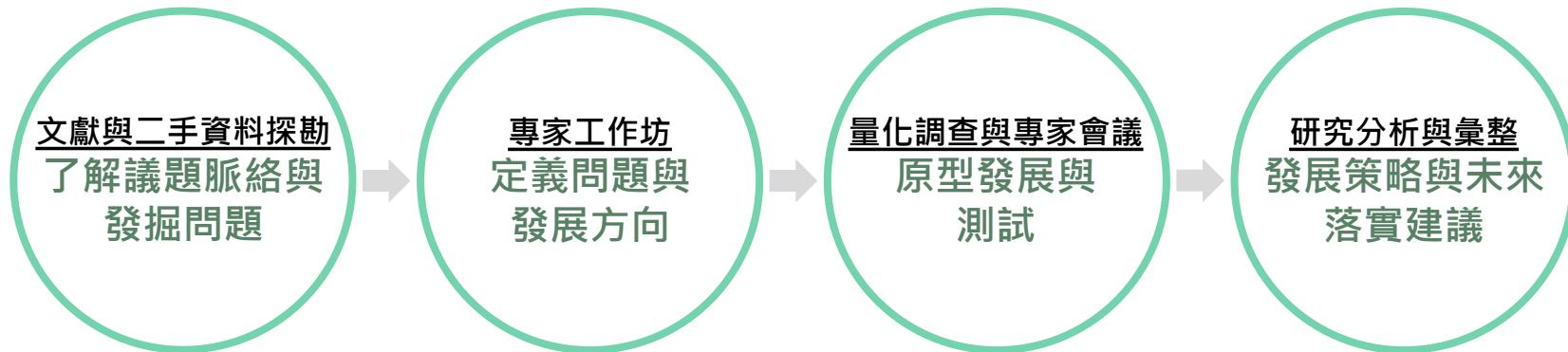
研究方法

採用服務設計的**4D**設計流程，分為「發現、定義、發展、落實」四階段之「發散-收斂」模式，找出解決政府與民眾互動機制中信任建構問題與解決方案





研究執行流程



1. 政府資訊分類與互動型態
2. 民眾對資訊信任之樣貌
3. 信任與公共服務設計

1. 利害關係人實務經驗分享
2. 與民眾進行資訊傳遞之痛點與需求
3. 共創解方

1. 原型測試
 - 服務品質
 - 知覺價值
 - 信任
 - 態度
 - 行為意圖
2. 專家回饋與未來發展策略討論

1. 政策設計
2. 服務設計
3. 未來落實規劃



分享大綱

- 前言、研究目標、研究方法
- 研究發現：文獻與二手資料探勘
- 研究討論
- 總結與建議





文獻與二手資料：了解政府資訊分類與互動管道

依政府提資訊之目的
資訊類型可分5類

政策宣導型

申辦服務型

政府警示型

管制資訊型

行政公告型

依政府傳遞資訊之方式
互動管道可分8種

A-Email

E-簡訊

F-口耳相傳

C-官方網站

G-通訊軟體

D-社群媒體

H-電台廣播



分享大綱

- 前言、研究目標、研究方法
- 研究發現：專家工作坊
- 研究討論
- 總結與建議

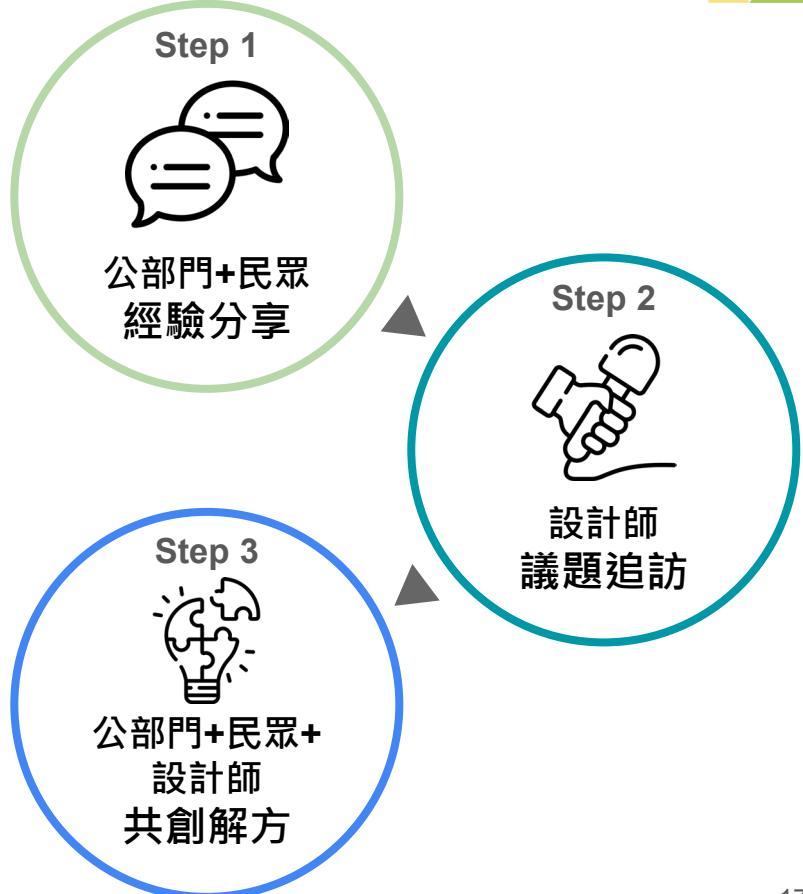




專家工作坊



公部門代表 + 跨域民眾代表 + 設計師





專家工作坊成果

痛點類型	具體痛點描述	解方構思	關聯資訊
資訊信任問題	1-A.民眾質疑政府資訊真實性，擔心詐騙（如簡訊、短網址、QR-code） 1-B.民眾無法辨識推播資訊，缺乏查證管道。	1-a.建立核對機制，讓民眾回傳資訊確認訊息真實性。 1-b.單一入口平台，整合篩檢條件，承辦單位等查證功能。 1-c.同步利用民間平台（如LINE群組）進行訊息核實與傳播。	簡訊 官方網站 資訊 通訊軟體
資訊過載與疲勞	2-A.民眾面對大量資訊無法分辨重點，導致資訊疲勞。 2-B.正確資訊因分散而被忽視，甚至被社群中的假訊息取代。	2-a.設計互動式教育推廣方式，如小遊戲、模擬情境等，提升資訊記憶點； 2-b.結合地方IP（如里長、吉祥物）進行多元化宣導，提升群眾對資訊的接受度。 2-c.在非疫苗、篩檢期間也要定期推送健康資訊，加強民眾對正確訊息的關注。	社群媒體 社群媒體 官方網站 資訊 通訊軟體
數位落差與弱勢族群	3-A.長者不擅長數位媒介，難以接受線上工具。 3-B.無法理解個人化健康資訊，資訊傳播目標模糊。	3-a.透過家人轉傳健康與詐騙防範訊息，讓長者從重要關係人接收資訊。 3-b.設計家庭參與活動，如健檢與社區活動，結合情感連結推廣資訊。	其他 資訊 通訊軟體 社群媒體 紙本文宣 簡訊 電話客服 通訊軟體
執行能力不足	4-A.基層人員缺乏傳播與行銷能力，信息傳遞品質參差不齊。 4-B.電信商無法堵截詐騙資訊，源頭問題無法解決。	4-a.建立資訊傳播 SOP，例如範本與溝通對象清單，統一各單位的執行標準。 4-b.加強與電信商合作，從系統層面防止假訊息擴散。	資訊 通訊軟體 社群媒體 紙本文宣 簡訊 電話客服 通訊軟體
資訊碎片化與查證困難	5-A.資料分散各處，民眾難以獲取整合資訊。 5-B.公共訊息僅告知做什麼，未提供深入指導等。	5-a.結合通訊軟體（如LINE群組），整合查詢、篩檢預約、驗證功能，方便民眾操作。 5-b.開發 chatbot，提供互動式查詢與指導功能，如附近站點推薦、使用者數據回饋等。 5-c.推出精準行銷功能，讓民眾獲得個人化的健康建議，提升行動率。	資訊 通訊軟體 官方網站 資訊 通訊軟體 通訊軟體

專家交流，找出痛點與解決方案

傳遞管道	A Email	B 新聞媒體	C 官方網站	D 社群媒體 *Facebook	E 簡訊	F 口耳相傳 *LINE 轉傳訊息	G 通訊軟體 *LINE 官方帳號	H 電台廣播 *公營電台	I 電話客服	J 明信片與宣傳單
1.政策宣導	-	-	○	○	○	-	-	-	○	○
2.申辦服務	-	-	-	-	-	-	-	-	○	○
3.政府警示	-	-	○	-	◎	○	-	-	-	-
4.管制資訊	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.行政公告	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

-：未被提及的資訊；○：被提及1次；◎：被提及2-3次；◎：被提及4次(含)以上。

萃取出有信任疑慮的資訊互動管道



彙整出三大解決方案之發展方向



公部門與民眾對資訊傳遞管道之信任經驗回饋

- **簡訊**：方便的資訊宣傳管道，但因簡訊過多且缺防偽，導致民眾信任不高
- **官方網站**：重要資訊查核管道，但常因資訊過量、民眾數位能力問題、介面使用不易，影響民眾查證效果與意願
- **社群媒體宣傳**：常因轉傳資訊片段、執行人員專業不足，造成民眾不信任
- **口耳相傳 (包含 LINE 轉傳)**：最常被使用的傳遞管道，但在欠缺方便且易於使用的查證管道，民眾多半不會輕易相信
- **委託民間的電話客服**：政府傳遞資訊倚賴的手段，但在欠缺專業訓練與查核，常讓民眾感到不安
- **印製的明信片與宣傳單**：鄰里間很容易接觸資訊的管道，但因為認證標示容易模仿再製，許多民眾也會對這些資訊持保留態度



痛點分析與解決方案發展方向

歸納5大痛點

資訊信任問題

資訊過載與疲勞

數位落差與弱勢族群

執行資源不足

資訊碎片化與查證困難

提出3個解決方案發展方向

個人化：資訊爆炸，資訊需要針對性的歸納與整合，幫助民眾有效讀取資訊

查證賦能：因應防詐的宣導推廣，需要賦能民眾自行查證的能力

在地化：透過持續性的互動與在地化的介面，提升民眾對資訊信賴感與理解



設計提案(一)：個人化資訊管理APP



個人化：透過個人化的資訊推送與互動功能，民眾可以選擇想接收的資訊（如公衛、民政、監理服務等），平台將提供多樣化的資訊來源與客製化選項，讓民眾能夠主動參與政府資訊的接收與互動。

- **個人化資訊推送**：根據個人的關注的議題、需求、居住地等，提供客製化的資訊清單。
- **互動式問答**：開發智慧客服系統，提供即時的問答服務。
- **使用性回饋機制**：追蹤平台數據與使用者回饋意見，持續改善平台服務品質。
- **資訊透明化**：定期公布平台使用數據，讓民眾了解政府資訊的公開程度。



設計提案(二)：政府資訊查詢系統



查證賦能：提供政府資訊一站式系統服務，民眾直接在平台上進行查詢，找到相關資訊，並獲得即時的回應。

- **資訊整合與管理：**由中央政府過濾的資訊平台，各縣市局處單位資訊發佈時需要上傳。民眾收到訊息後可透過平台查證，確認資訊來源真實性。
- **多元友善設計：**針對社會上多元族群與使用者設計簡潔易懂的介面，並提供無障礙設計的輔助功能。
- **跨平台整合：**與社群媒體、通訊軟體等平台進行串聯，擴大查證服務的觸及範圍。
- **警示案例發布：**定期推送造假資訊案例警訊，強化民眾對未明來源資訊的防範意識。



設計提案(三)：社區網絡通訊群組

幸福路20號5樓 _ 家族群組



AI 里長

依台北市政府垃圾袋折價卷贈送活動，謹訂於11月3日貴社區召開區權大會時，一併贈送給各位芳鄰。



我人在國外，請問要怎麼領取呢？

里民



AI 里長

可委請社區管委會協助您代領，系統這邊為您登記，若確定請上傳身分證確定授權代領。

請問您的下一步...

上傳身分證

放棄代領

其他

持續互動與在地化：強化社區網絡，於通訊軟體 (如LINE@) 建置群組，並導入 AI 對話機器人 (如 AI 里長)，以布達相關資訊，確保資訊觸及民眾。並發展如查證、預約、驗證等功能，方便民眾操作。

- 資訊管理指引：**建立一套資訊傳播 SOP，例如範本與溝通對象清單，統一各單位的執行標準。
- 規劃社群活動：**藉由跨政府單位整合的各地社群活動，提升政府資訊的可信度，增加趣味性與記憶點。
- 強化家戶網絡：**建置社區家戶網絡轉傳健康與詐騙防範訊息，讓青少年與長者從重要關係人接收資訊。



分享大綱

- 前言、研究目標、研究方法
- 研究發現：量化調查與專家會議
- 研究討論
- 總結與建議



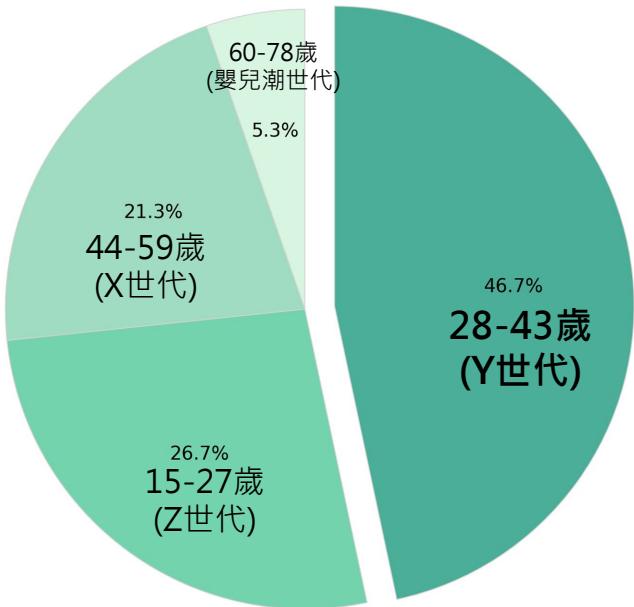
量化調查：基本統計分析

民眾與政府間
可信任機制之研究

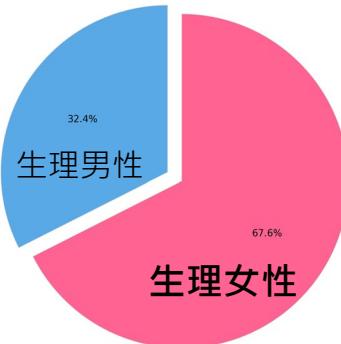


將3個設計提案內容進行調查，回收225份有效問卷：其中**以28-43歲 (Y世代) (47.7%) 最多**、**60-78歲 (嬰兒潮世代) (5.5%) 最少**；**近七成填答者為生理女性 (67.4%)**；**工作型態以上班族 (40.6%) 最多**。

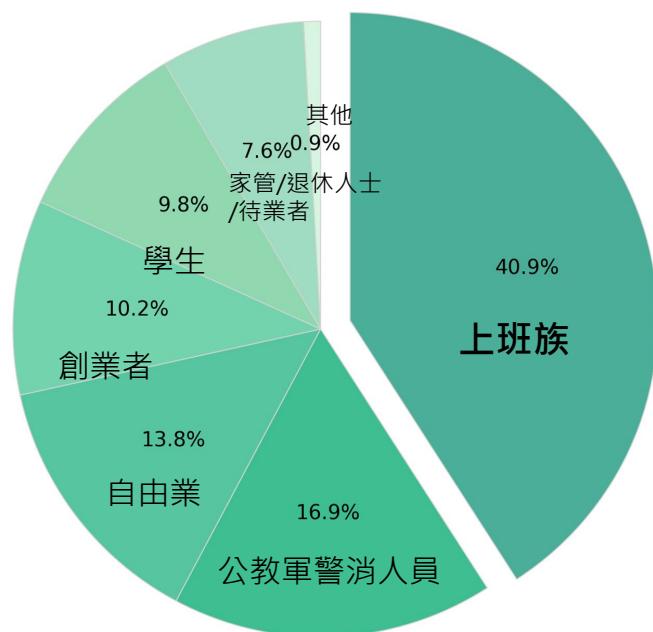
(1)年齡



(2)性別



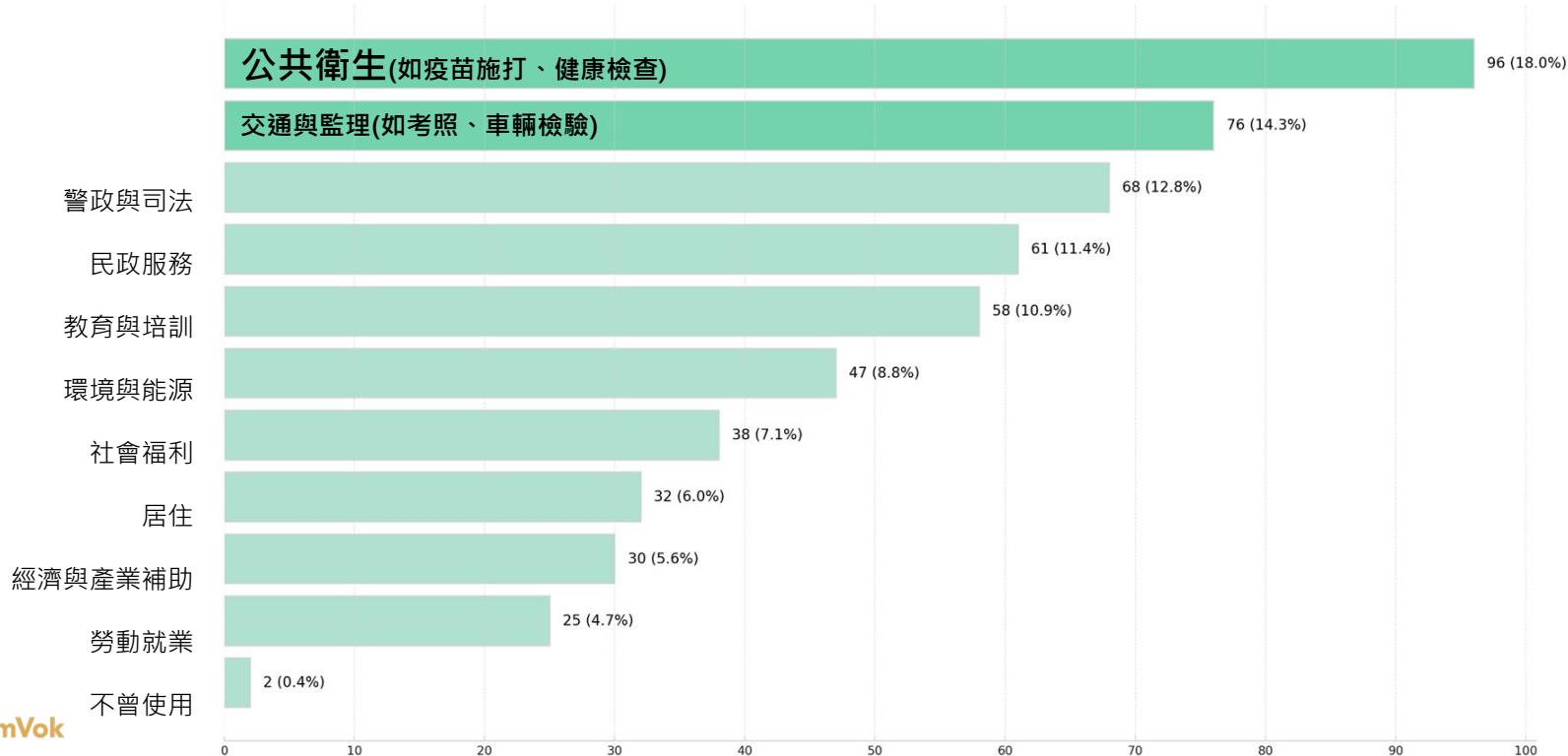
(3)工作型態





量化調查：基本統計分析

使用過的政策服務以公共衛生(如疫苗施打、健康檢查)(42.4%) 及交通與監理(如考照、車輛檢驗)(33.4%)為最大宗。



公共服務科技使用度之民眾樣貌分析

民眾與政府間
可信任機制之研究



涵蓋「被動(55.7%)」與
「積極主動(44.3%)」的
民眾樣貌

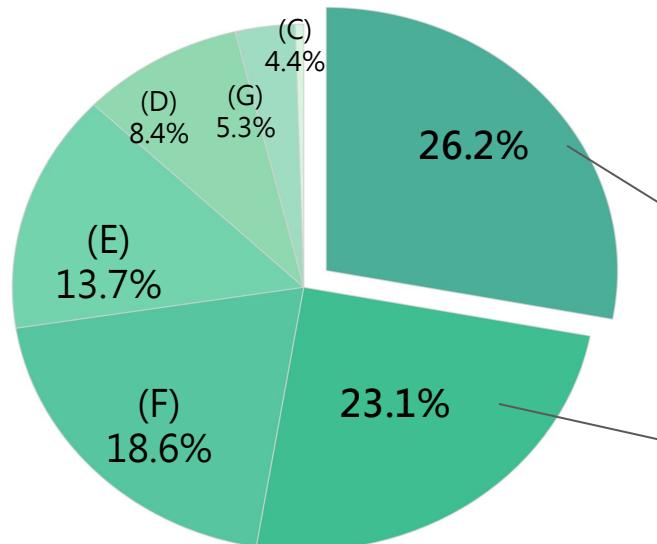


(G)被動局外人：不太相信政府的能力，也總是忽略政策資訊。

(D)-能幹成就者：積極參與，隨時掌握相關資訊。

(E)隱私捍衛者：適度了解相關政策及法規，並關注相關權益與影響。

(F)掙扎提供者：偶爾會聽聞政策資訊，但不太有動力參加。



(C)勤奮奮鬥者：積極參與，支持政策發展並參與相關活動。

(A)科技愛好者：透過查詢了解相關政策，希望取得可用福利與資訊。

(B)科技懷疑者：會在新聞中了解政策資訊，但是時常抱持懷疑態度。



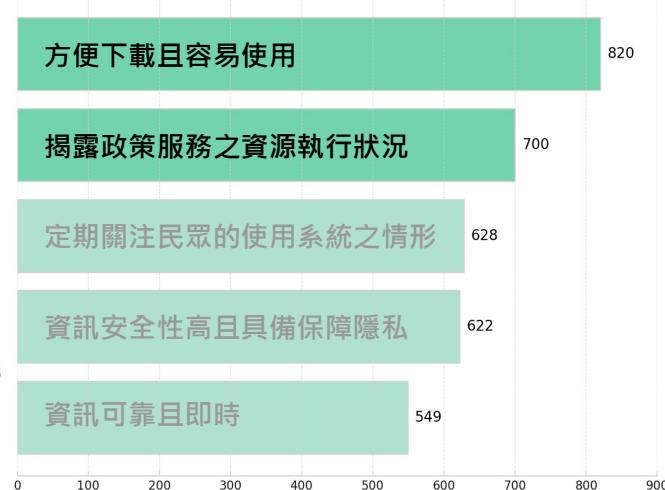
設計提案一：個人化資訊管理APP調查

描述性統計，n=225

(1)
您認為這個APP的價值在於？
(1-5分，平均分數)



(2)
您認為這個APP應具備的服務品質與
重要程度？(排序，加權總分)



(3)
您認為此APP：
(1-5分，平均分數)





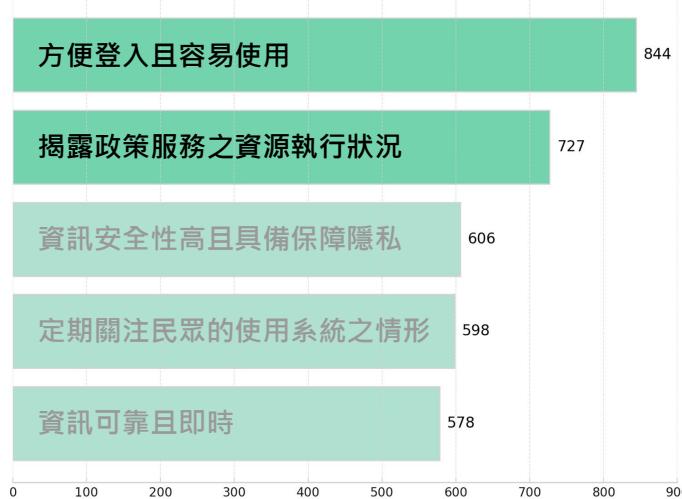
設計提案二：政府資訊查詢系統

描述性統計，n=225

(1)
您認為這個系統的價值在於？(1-5分，平均分數)



(2)
您認為這個系統應具備的服務品質與重要程度？(排序，加權總分)



(3)
您認為此系統：(1-5分，平均分數)





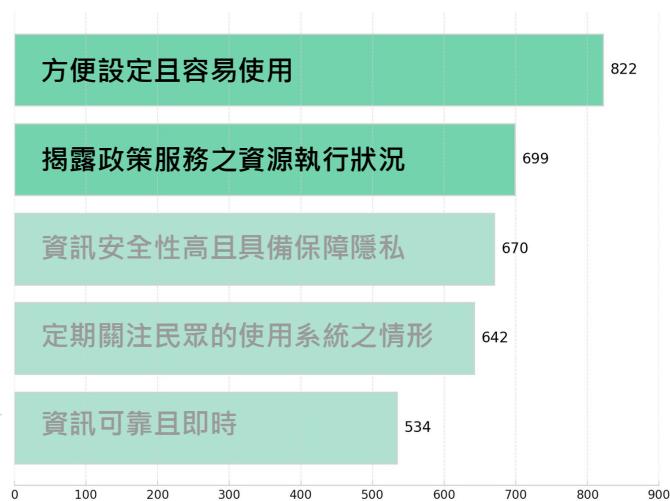
設計提案三：社區網絡通訊群組

描述性統計，n=225

- (1) 您認為這個通訊群組的價值在於？
(1-5分，平均分數)
- (2) 您認為這個通訊群組應具備的服務品質與重要程度？(排序，加權總分)



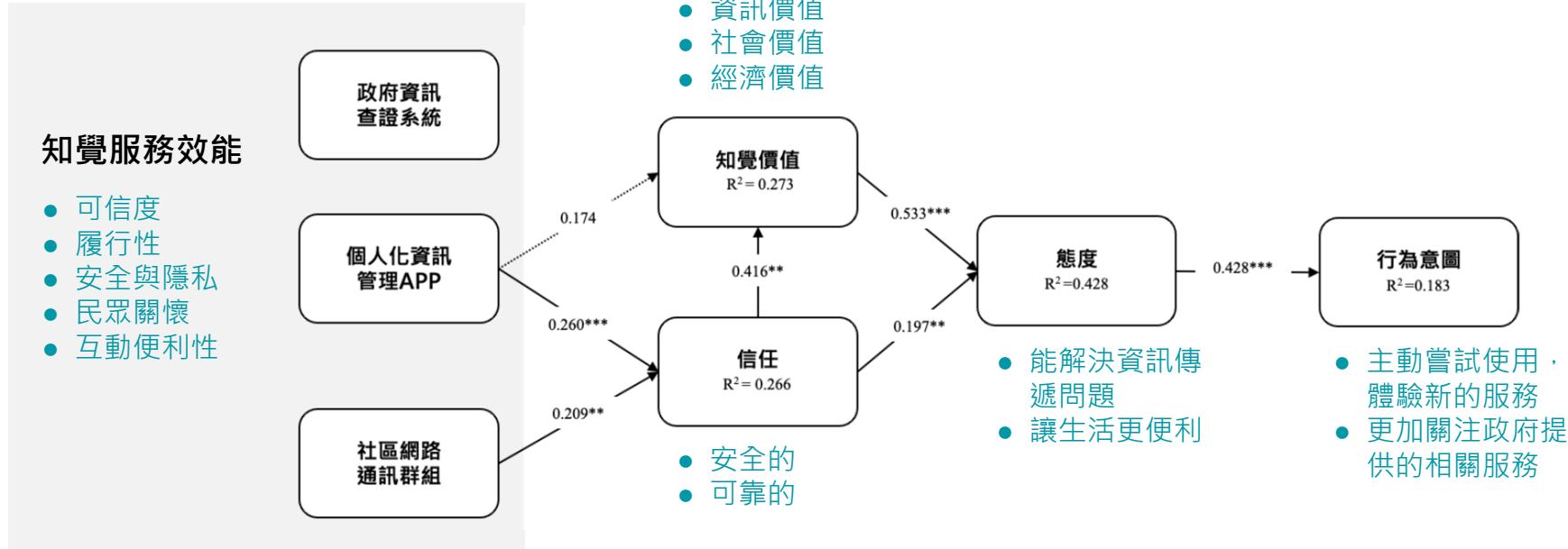
- (3) 您認為此通訊群組：
(1-5分，平均分數)





因果分析

結合「知覺服務效能(Parasuraman et al., 1988)」之理論，從信任度之五大構面進一步探討**三大概念對知覺價值與信任的關係，以及對民眾之態度與行為意圖的影響**





「信任」影響之線性回歸分析

模型	β	T	p
個人化資訊管理APP - 安全性	0.414	8.396	0.000***
個人化資訊管理APP - 可靠性	0.342	7.192	0.000***
個人化資訊管理APP - 資訊傳遞	0.140	2.763	0.006*
政府資訊查證系統 - 安全性	0.366	11.080	0.000***
政府資訊查證系統 - 可靠性	0.317	10.156	0.000***
社區網絡通訊群組 - 安全性	0.304	8.992	0.000***
社區網絡通訊群組 - 可靠性	0.261	8.226	0.000***

- 「安全性」與「可靠性」在所有平台中均為影響信任的關鍵因素：意味政府資訊平台當中，最重要的是鞏固平台安全性與資訊可靠性的提升，以維護民眾對於政府的信任。
- 個人化資訊管理 APP：應同時重視安全性、可靠性與資訊傳遞
- 政府資訊查證系統及社區網絡通訊群組：同樣需在提升安全性與可靠性的基礎上，進一步強化平台管理與內容審核機制，以強化民眾對其的信任感與提升使用意願。



小結

透過問卷調查與統計分析，驗證了專家工作坊提出的三種數位政府服務情境在**民眾心中的知覺服務效能、信任、知覺價值、態度與行為意圖等面向之影響**。結果顯示：

- **個人化資訊管理 APP 及社區網絡通訊群組**對「信任」的正向影響較明顯
- **政府資訊查證系統**在提升「信任」與「知覺價值」方面的作用則相對有限
- 「安全性」與「可靠性」一再被證實是影響信任的核心要素，顯示政府在推動數位服務時，必須優先鞏固系統的安全與資訊透明度。
- 強化「信任」有助於提升「知覺價值」，進而帶動「態度」與「行為意圖」的提升
- **個人化資訊管理 APP 在影響行為意圖上尤具潛力**，社區網絡通訊群組則更能透過信任的累積，提升知覺價值與使用態度。
- 整體而言，**三種資訊溝通型態可採用一致的設計指引**，同時考量其各自的優勢與使用情境，方能進一步深化民眾對數位政府服務的信任與使用意願。

專家會議

民眾與政府間
可信任機制之研究



- 設計提案說明
- 設計情境討論
- 設計準則建議



專家會議之建議

謹慎面對防詐認證的 技術挑戰

現階段防詐認證系統仍有可能被偽造，研究需要進一步探討更高層次的解決方案。例如，防詐騙的系統可結合可信任的第三方驗證機制 (如 Apple ID、Google ID)，以提升信任感與安全性

制定資訊系統的 分工管理與人機協作

- 整個政府與民間資訊傳遞的互動，都需有效的管理平台與層級化管理，例如：統一由中央單位蒐集與彙整資料，定固定格式，並由基層執行或民間單位回報狀況。
- 應用科技減少人力成本的同時也應考量問題界定與處理流程設計，如聊天機器人自動應答與真人客服並行

鼓勵民間應用 並形成群眾智慧

- 應設計開放式應用程式介面 (Open API)，方便民間單位應用或協作，以支持正確資訊傳遞網絡的建立
- 在此網絡應鼓勵使用者主動回饋並強調資訊的透明度，形成全民參與並提升信任感



專家會議之建議

確保資訊傳遞的
公平性與可及性

- 確保不同族群 (如部落、社區管委會) 都可參與使用，並應考量互動的日常應用性
- 平台功能應支持多元通訊媒介的整合，例如社區 APP、LINE 通訊、網頁對話框等，提升資訊傳遞與互動的靈活性
- 在互動中讓使用者選擇母語或以親民訊息文字進行對話，提升政府資訊的可及性。

提供簡易快速
的核實機制

- 政府提供的資訊須讓民眾可即時查證，例如民眾接收到文字訊息後可直接複製內容回傳，由發布訊息的單位提供認證
- 以科技辨別資訊中可疑的內容，並發布警訊，促使民眾對資訊核實的意識提升、減少不信任感的來源。



分享大綱

- 前言、研究目標、研究方法
- 研究發現
- 研究討論
- **總結與建議**





提升民眾與政府可信任機制的顧客旅程設計

顧客旅程的三階段重點

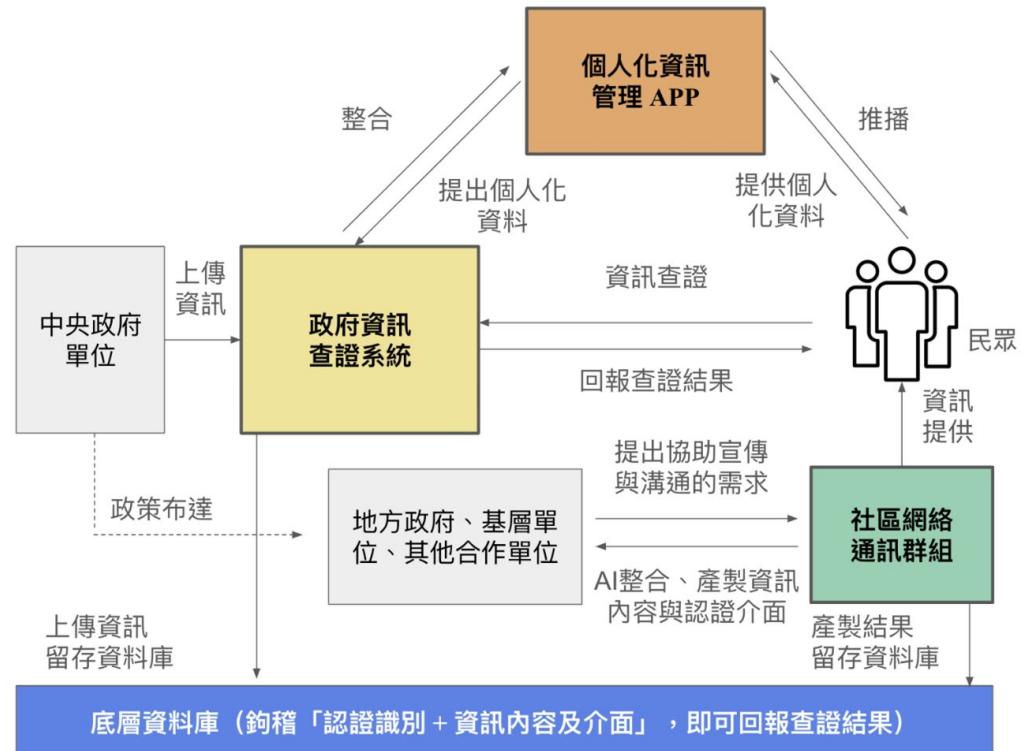
- 1. 個人化接收**：提示通知、查看閱讀、意圖理解
- 2. 查詢與查核**：辨識認證、查詢來源、資訊核實。
- 3. 正確行動與回饋**：遵循行動指示、促進或避免行為、經驗回饋





提升民眾與政府可信任機制的互動關係圖

- **政府資訊查證系統**：將提供「資訊上傳」、「查證」、「存入系統端」
- **社區網絡通訊與動態管理平台**：具備「AI 整合、產製資訊內容與認證介面」、「留存資料庫」之功能
- **個人化資訊管理 APP**：可「結合民眾個人化資訊」，進行「資訊整合與推薦」



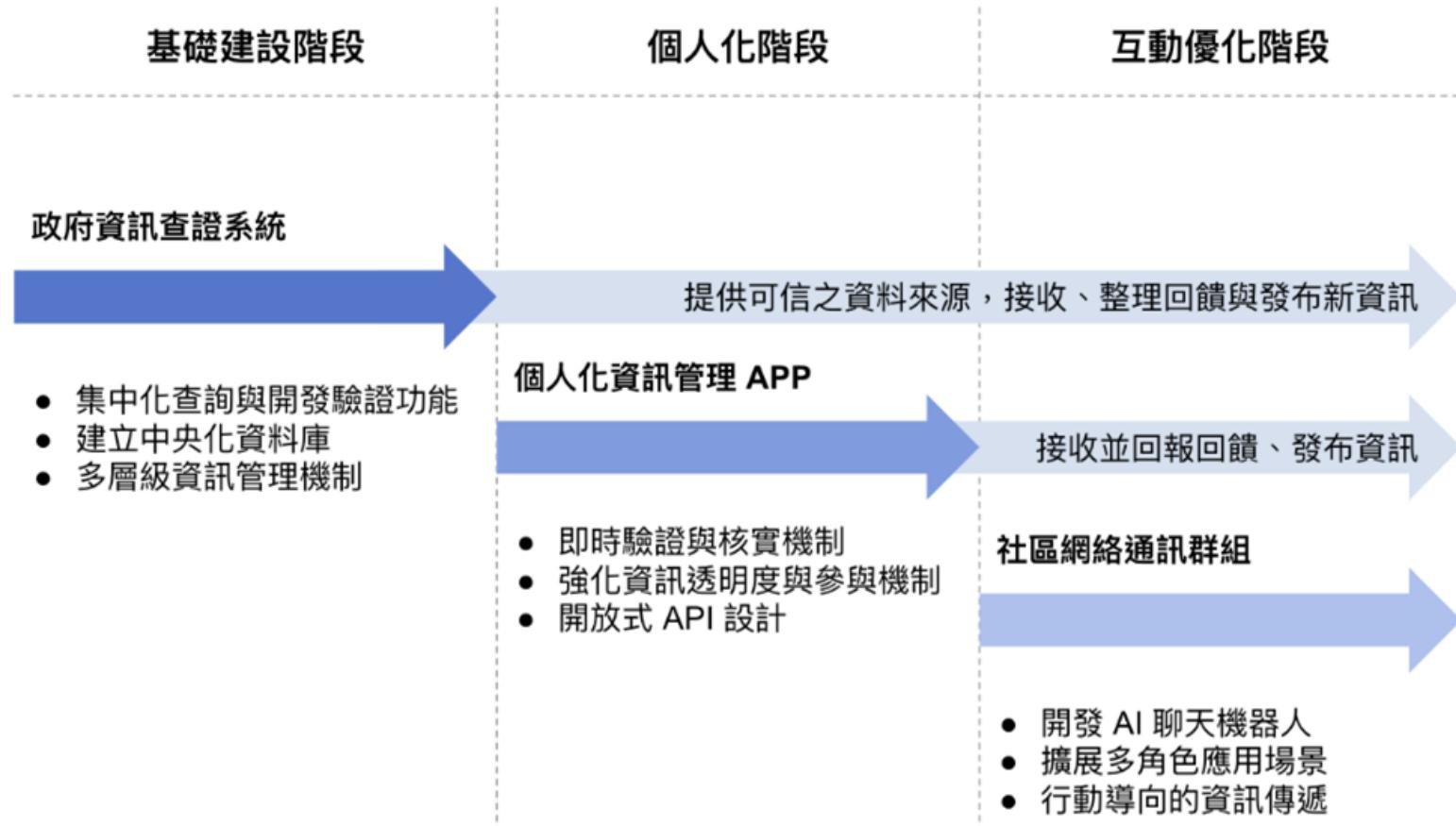


提升民眾與政府可信賴機制的設計原則與指引

情境模組 分析維度	政府資訊查證系統	個人化資訊管理APP	社區網絡通訊群組
關鍵目標	提升實用性與透明度，建立服務與民眾之間的信任連結。	提升信任與價值感，滿足民眾的個人化需求。	強化使用者間的互動與信任，促進協作與資訊共享。
互動機制 設計指引	<ul style="list-style-type: none"> 優化功能導向：專注於資訊的準確性與即時性，確保用戶能快速獲取可靠的查證結果。 提升透明度：增加對數據來源與過程的透明化呈現，讓用戶了解查證的基礎與邏輯。 簡化使用流程：減少查證步驟，設計清晰的指引，幫助用戶快速完成操作。 整合上下游應用性：針對不同使用者群體（如一般公眾與專業人士），提供針對性的使用說明與指導。 	<ul style="list-style-type: none"> 強化安全性與可靠性：確保使用者數據的隱私與安全，並保持服務的穩定性，讓使用者感到值得信賴。 提升使用體驗：提供直觀、易於操作的介面，簡化操作流程，增強使用者對公共服務的正向感受。 聚焦功能性：增加能夠解決實際問題的功能模組，例如提供清晰的資訊呈現與個人化推薦服務。 建立使用者參與機制：設計互動反饋功能，讓民眾感受到自身意見被重視，並提供成就感與參與感的激勵設計。 	<ul style="list-style-type: none"> 建立安全互動環境：強化群組管理機制，例如內容審核與身份驗證，確保資訊的真實性與安全性。 透明化運營機制：讓民眾了解群組的政策目標，建立對平台的信賴。 強化社群參與：設計可激發用戶交流的功能，例如主題討論、活動公告板和專屬互動模組。 提升協作效能：引入協作工具（如任務管理、投票功能），讓用戶能夠更有效地參與社群決策或問題解決。
共同性設計原則	<p>安全性、透明性、簡潔直觀的使用體驗、民眾參與及互動</p>		



提升民眾與政府可信任機制的發展推動策略





總結：政策建議與研究限制

未來推動政策之建議

- 規劃**公私協力與民眾參與**機制
- 推動**長期發展穩定營運**機制
- 建構**資訊互動**以「使用者為中心」的機制

研究限制與後續研究建議

- 提升樣本數量與抽樣範圍，深入探討不同族群對信任機制的需求、行為與態度
- 探討不同資訊系統與設計指引之影響權重差異



THANK YOU

感謝聆聽

執行單位：意集設計

聯絡窗口：伍志翔 博士 | 研發總監

email : mikewu@dreamvok.com



公共服務設計到審議式政策的觀點

余佳慧 (Angela) 博士

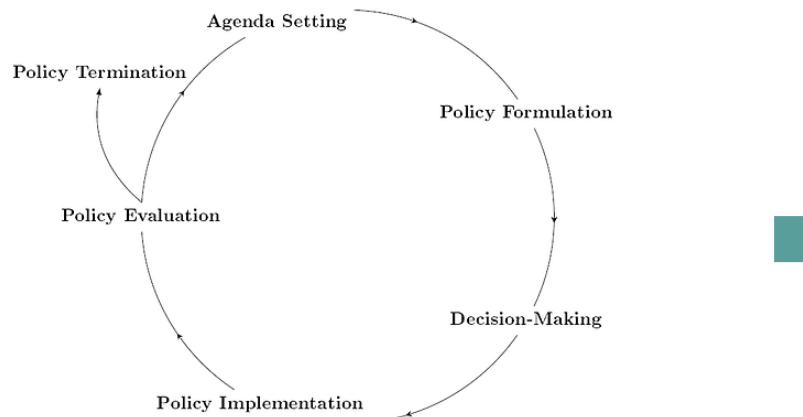
5% Design Action 營運長





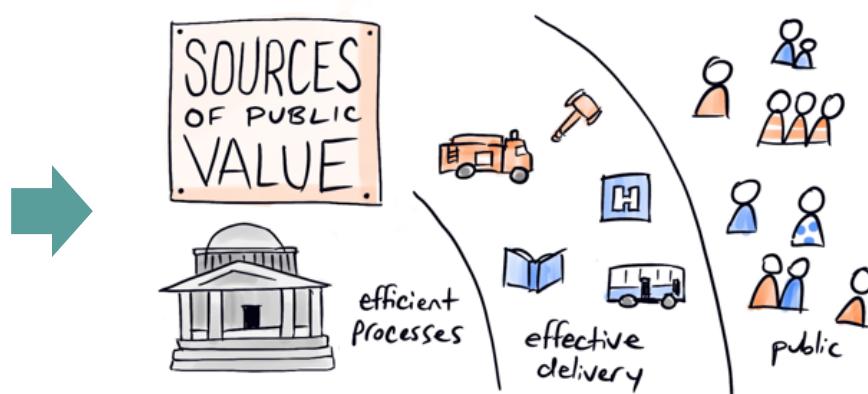
服務設計是推動公共服務創新的重要手段

- 引入參與式設計，改善典型之公共服務發展的瓶頸
- 以民眾為中心，評估公共服務互動的需求與痛點，找出能提升信任的關鍵機制



典型政策制定流程

<https://www.byarcadia.org/post/public-policy-101-the-stages-of-the-policy-process>



公共價值需要藉由服務與社會溝通

<https://sketchbookstrategy.com/blog/tag/Public+value>



2011年以來政策創新實驗室(policy lab) 模式席捲全球 臺灣的下一步是什麼？

全球約有150個政策創新實驗室，運用循證研究和設計思維來推動政策創新。

各國政府越來越多地將服務設計融入創新實驗室和數位政府計畫中，探索其在公共服務設計、政策制定以及行為科學應用中的角色 (Lewis, McGann & Blomkamp, 2020 ; Wellstead, Gofen & Carter, 2021) 。



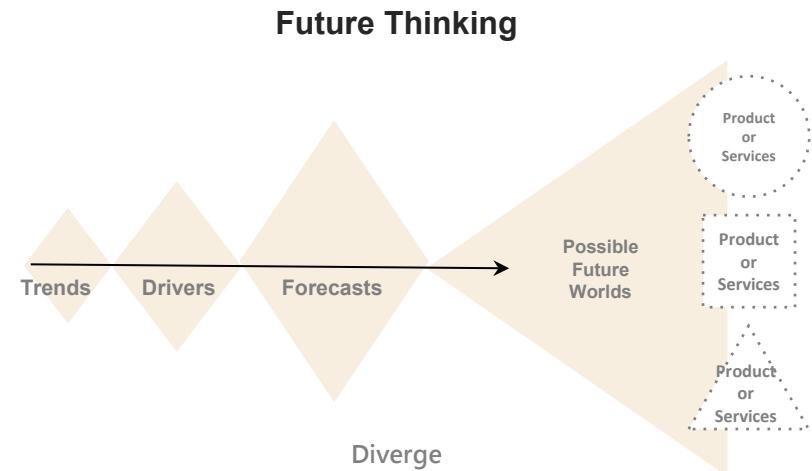
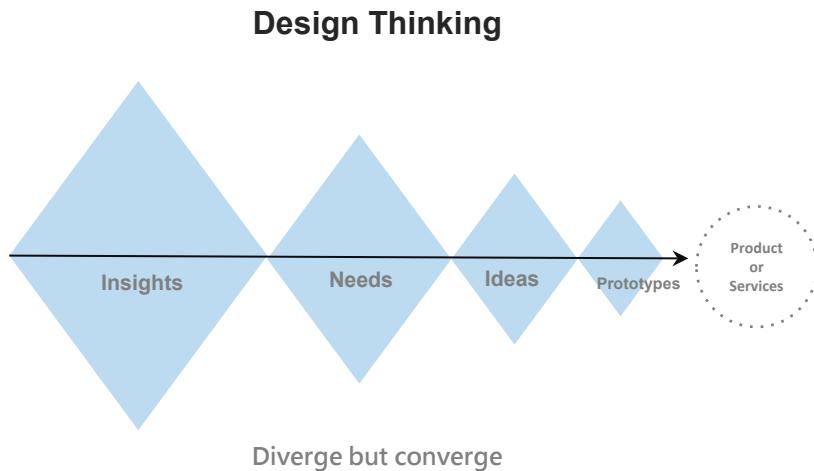
服務設計與觀點與政策實驗室的方法有何不同？





當未來思考應用於公共議題：

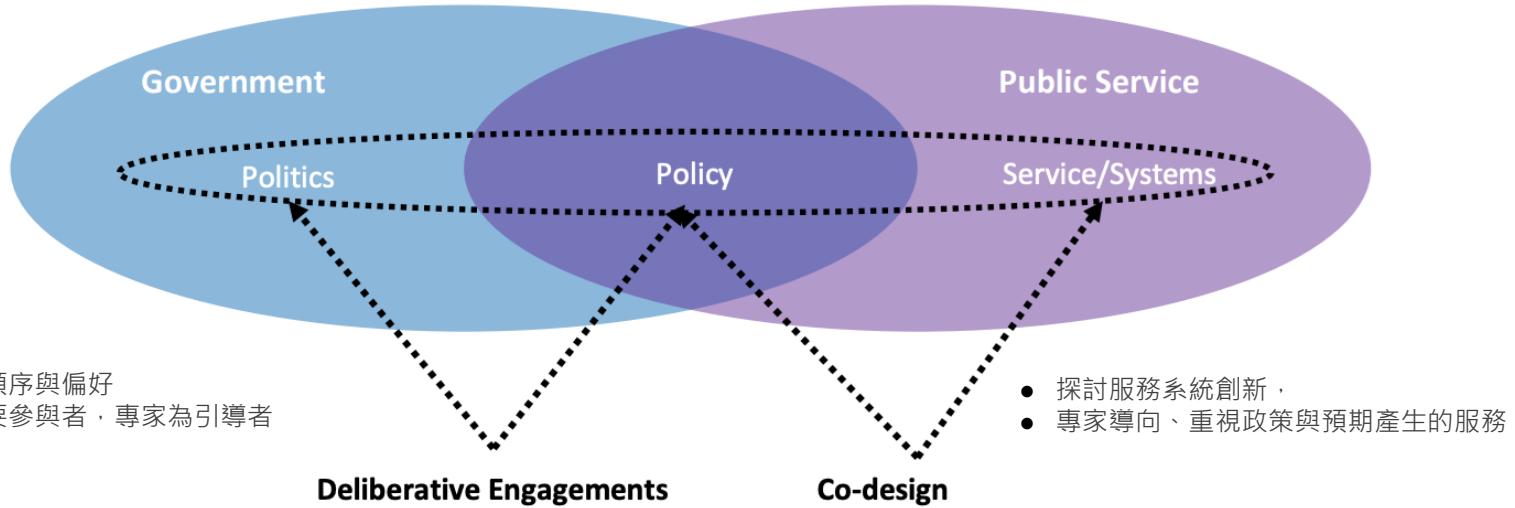
引導人們不只是思考問題點，而是預測議題可能的範圍與界線。





工作坊挑戰：

如何平衡審議式參與 (Deliberative Engagements) 及共同設計 (Co-design)



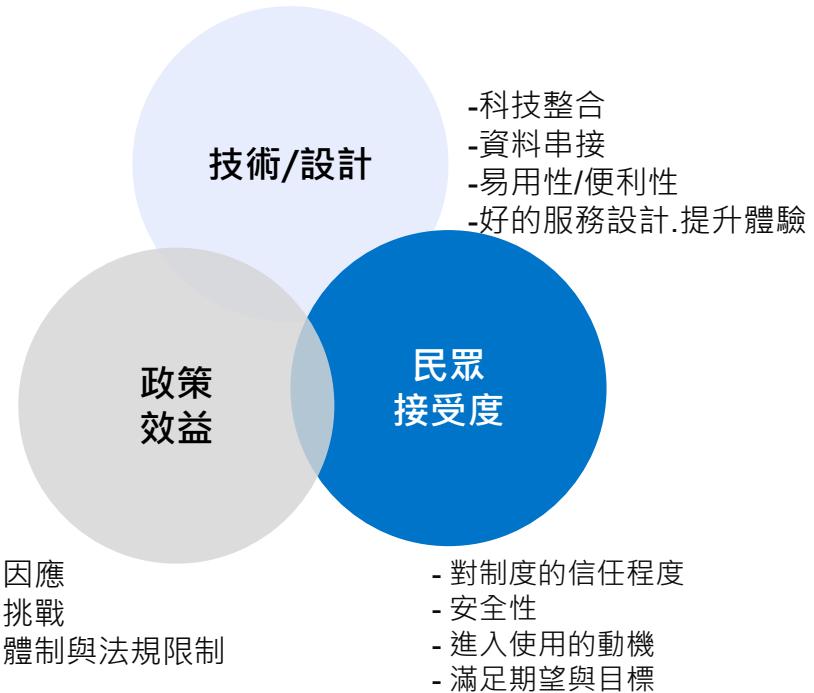
Moore (2019) Engaging Citizens through Co-design and Deliberative Engagements.





審議式工作坊議題

1. 廣告平台實名制
2. AI深偽防詐
3. 電子商務酒精產品販售
4. 臨檢與社會秩序維護



1. 人民團體理監事線上集會
2. 成人網站年齡認證...

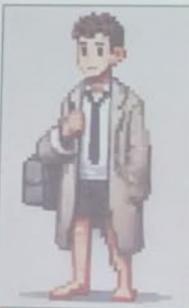
藉由數位角色的轉換，幫助參與者沈浸在情境中，
也可選擇為特定對象代議。

請選擇一張跟自己在網路世界最像的角色，
或是為身邊相似的親友「代議」



守護者
(Guardian)

社群守護者，對不明
訊息一律懷疑。負責
社群傳遞資訊。



博學者
(Sage)

自信型專家，偶爾會
受自信影響而誤判。



潛水客
(Silent Watcher)

潛水客自認能分辨詐
騙，但經常為親友擔
心。



冒險家
(Adventurer)

冒險家相信只要不付款
就不會受騙，但卻成為
網路世界的參與者。



購物達人
(Deal Expert)

以消費為主的網路參
與，容易衝動消費。



跟風者
(Follower)

數位技能不足的族
群，對於各種資訊
缺乏辨識能力，容
易被詐騙訊息和廣
告迷惑。

我們需要什麼樣的數位建設？



RETONIDE MAUVE 6 OT

DEFHL FACHRTE

SILLEMKIR6 MNTCUINBR

DEAL SHUENTER T

SHT E

OSHESTPHV

BO BOA RD

數位身分可能產生的爭議



數位身分可能產生的解決方案...





資料科學家



酒商



Gov參與者



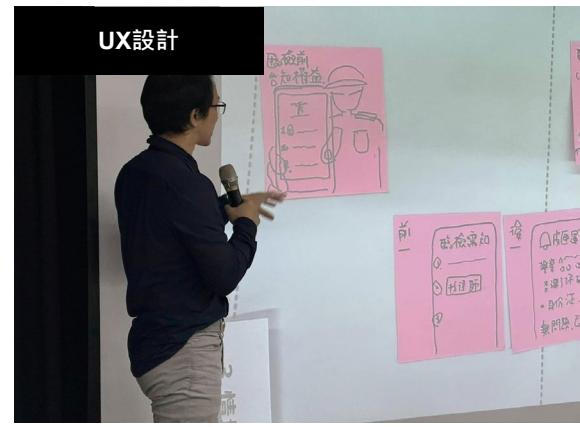
UX協會理事長



刑事警察局偵查員



UX設計



“在大眾認為的問題裡找機會，創造尚未發現的新解決方法”

Dorst (2015)——《Frame Innovation》



李德俊：從產業之 UX 團隊培訓觀點



新創團隊輔導：讓 UX 成為產品及團隊開發的最佳助力

目標	輔導方向
產品是有用的	<p>聚焦受眾，對焦需求</p> <p>了解市場及用戶樣貌，聚焦目標，加速開發流程及行銷策略</p>
產品是好用的	<p>服務及介面流程優化</p> <p>從 App / Web / Dashboard 進行設計驗證，介面易用性提高，快速達成任務，減少客服成本，提升用戶滿意度</p>
產品是吸引人的	<p>打造專屬使用情境</p> <p>討論以用戶為出發的使用體驗，從視覺到品牌，找出獨特的使用情境</p>



內訓課程上完後，
後續練習遇到問題可以怎麼辦？

孵化企業內部設計教練，網狀式全面提升

團隊合作 | 激勵及鼓舞成員

戰術 | 提供工具及資源建議

基本功 | 工具熟悉程度

引導心法
設計思考精神
團隊溝通協調

熟悉設計思考流程
教練能力
團隊溝通能力

設計思考工具
溝通及引導方式

心法

能力

知識

跳脫「驗證產品」的思維，以「改善產品」的角度出發

職位：測試工程師

主題：與團隊一同發想產品的新型產品測試治具

DT影響力：

專案目標：

使用樂高（可規格化）快速構成治具，輔助測試。

成長目標：

跳脫「驗證產品」的思維框架，以「改善產品」的角度出發，建立產品驗證流程與 Guideline，將測試經驗累積成 SOP，作為未來不同產品驗證的參考依據。





卓致遠：從公共服務數位開發的現場 實務分享





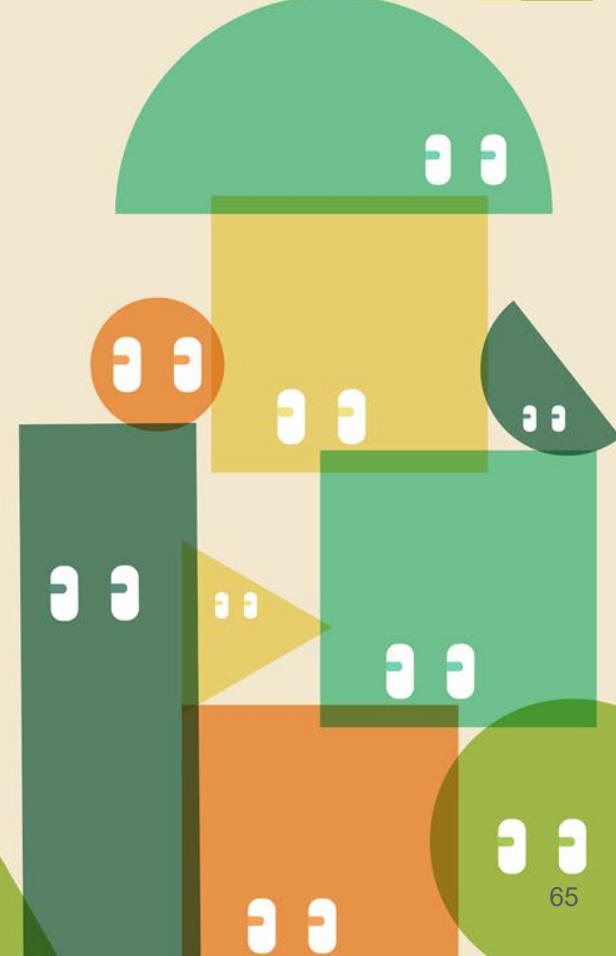
座談會與Q&A



Q1 數位公共服務在資訊傳遞上，較常忽略的設計盲點是什麼？

Q2 針對查證系統、資訊管理APP、社區群組等三種互動系統，如何有效與民眾進行共創？

Q3 就公共價值 (Public Value) 觀點，政府與民眾要怎麼攜手打造高信任度的公共服務環境？





現場Q&A





若要推動一項新的資訊互動機制，最關鍵的設計原則會是什麼？





總結

